媒介融合视角下高校图书馆参考咨询服务流程再造研究*

■ 闫舟舟 詹庆东
福州大学图书馆 福州 350116

摘 要：[目的/意义]通过再造参考咨询服务流程增加用户粘度，提高服务质量，从而扩大图书馆影响力。[方法/过程]采用文献调研方法，梳理参考咨询服务流程中用户、馆员、咨询平台、信息资源存在的问题；引入媒介融合理念，利用用户画像技术，在用户产生问题之前尝试信息推送。[结果/结论]打破传统参考咨询“先问后答，有问才有答”的服务模式，构建一个“答→问→答”的全新服务流程，为参考咨询工作的开展提供新的实施路径，并对参考咨询流程再造提出建议。

关键词：媒介融合 参考咨询 流程再造 用户画像
分类号：G250
DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2021.03.008

在全媒体时代，互联网新技术、新应用不断发展，自媒体、独立媒体、社交媒体、全媒体、融媒体等传播形态日渐形成[1]，传统媒体（媒介）遭受到强烈冲击，并引发了传统媒体与新兴媒体的巨大变革。报纸、广播、电视、互联网，还有手机，原本泾渭分明的几种媒介之间悄然兴起了一场大融合，即“媒介融合”（Media Convergence）。这一词最早于1978年由美国麻省理工学院媒体实验室创始人尼古拉斯·尼葛洛庞蒂提出。他认为“媒介融合是指各种媒介呈现多功能一体化的趋势”[2]。2005年，中国人民大学新闻学院蔡雯教授较早提出并推介西方的媒介融合的理论[3]。近年来，更是引起了国家领导人的重视，上升为国家战略。2019年1月中共中央政治局就全媒体时代和媒体融合发展举行了第十二次集体学习[4]，习近平总书记在会上重点指出，加快媒体融合步伐、建设全媒体是我们在当今时代面临的一项新课题。媒体融合自此进入快速发展阶段，媒体融合发展格局基本形成。

在此环境下，对于图书馆的发展来说，既是机遇也是挑战。一方面，媒体融合下的信息传播生态为图书馆提供了多方位、立体化的信息传播形式，利于用户高效便捷地查找与获取所需资源；另一方面，传统参考咨询服务流程势必与媒体融合下的传播方式产生一定程度的矛盾与冲突，也对馆员素质、资源管理提出了挑战。此外，传统参考咨询方式的互动性弱、效率低等问题已对图书馆的信息服务水平产生严重影响。因此，本文抓住媒体融合的发展机遇，采用用户画像技术，对整个参考咨询流程进行重新思考与再设计，打破传统的对读者“先问后答，有问才有答”的模式，创建一个“答→问→答”全新服务流程，力图实现让服务走在用户前列的愿景，从而满足用户的精准信息需求，提高信息传播效率，保证整个参考咨询流程高质量运行。

1 媒介融合与参考咨询流程再造

1.1 媒介融合带给参考咨询新的发展契机

媒体融合的快速、深度发展，促进了新媒体、全媒体、融媒体的不断进步，为提升图书馆传播文化知识保驾护航，也为图书馆拓展业务范围和更新服务方式提供了新启发、新路径。游海[5]提出图书馆应充分利用新媒体平台，与用户进行联结、互动，让用户参与数字资源建设，实现资源的深度挖掘和聚合重组，解决当前图书馆数字资源建设中存在的问题；王志军[6]指出当前高校图书馆服务营销存在的问题，并基于媒体融合，进行微信、微博、短视频服务营销的现状优势总结，由此制定服务营销规划；B. B. Imler[7]在对全美排名前100位的高校调查中，发现92家高校图书馆开展了实时聊天咨询服务。由此得出，实时聊天的咨询方式已

* 福建省教育厅社会科学项目“福建省高校、科技、公共数字图书馆协同集成平台与机制研究”（项目编号：JZ170297）研究成果之一。
作者简介：闫舟舟（ORCID：0000－0003－2340－0886），硕士研究生；詹庆东（ORCID：0000－0003－1347－7791），研究馆员，硕士生导师，通讯作者，E-mail：zqd@fzu.edu.cn。
收稿日期：2020－03－09 修回日期：2020－05－31 本文起止页码：61－66 本文责任编辑：杜杏叶

经在美国图书馆参考咨询的服务方式中占据重要地位。

由此得出,无论是以用户参与资源建设,贡献知识内容,解决传统参考咨询的资源来源单一、内容不够丰富的困境,还是利用微信、微博等社交媒体优势,进行服务宣传、平台推广以改变传统参考咨询公知度低、用户少的尴尬现状,甚至是搭建媒介融合中心,打通各个介质,盘活各类资源,生产不同产品,服务不同用户,充分利用其强力渗透性、场景黏附性、社交增能性及信息传受时空关系重构等特点,深刻改变信息生态与传播格局[8]。

1.2 参考咨询流程再造的必要性

参考咨询服务通过调动资源和工具来为用户提供服务,是面向用户的一线服务,且在图书馆与用户之间发挥资源利用、服务推广、用户教育与指导等重要作用。

但一方面,目前图书馆流程再造主要集中在图书馆整体业务或者信息服务、知识服务等研究领域,对参考咨询服务流程的研究还不够充分与系统;另一方面,目前学者们已经提出的信息服务流程模式或者知识服务模式,总是从用户提问开始,倾向于被动式服务,还未能向主动服务转变:范炜、李桂华[9]提出的以用户知识搜寻过程为原型的知识服务过程中指出咨询馆员在用户知识活动中的作用主要是随时在线,以保持渠道畅通的姿态被动等待用户主动咨询;刘菊霞[10]从用户角度出发,充分考虑用户信息行为进行机构设置,但是比较笼统,在信息的深化与细化程度方面仍然需要进一步研究。

总的来说,参考咨询作为图书馆的一项门户服务,其重要程度显而易见。但是,参考咨询流程不仅存在馆员主动性不足、服务营销不够,用户不了解该服务以及用户需求研究的泛在化等问题[11],并且目前学者们对参考咨询服务流程再造的研究还不够重视,缺乏系统性的研究。因此,图书馆对参考咨询进行流程再造是一项必要与迫切的研究课题。

2 参考咨询服务流程再造模型

2.1 模型目标与构建

2.1.1 模型目标

大数据、云计算、物联网、5G、人工智能等技术的快速发展与成熟,资源集约化、结构合理化、发展差异化、高效协同化的发展态势,传统媒体与新兴媒体的结合式发展,坚定不移地推动着媒体深度融合,促进了全媒体传播体系的构建,加速了传统媒体行业的转型,信息传播方式、渠道、格局都发生了深刻变化。同样,图书馆作为信息传播行业中的重要一员,在信息生产、用户信息行为与阅读习惯发生改变的基础上,参考咨询服务也正转向提高服务内容与用户需求契合度,重新思考与设计服务流程的道路上。因此,高校图书馆参考咨询服务流程再造模式构建的目标是:立足整个服务流程,以提高服务质量为导向,以用户需求为轴心,利用用户画像、5G、云计算、人工智能、大数据等先进技术,通过参考咨询服务平台,将媒体融合环境下的多样化资源、咨询服务产品等分类整合,对流程中资源、用户、馆员以及平台之间逻辑关系进行重新梳理与设计,构建媒体融合视角下动态的、多元的参考咨询服务流程再造模式,以推动高校图书馆服务的优质高效发展。

2.1.2 模型构建

“所当乘者势也,不可失者时也”。面对媒介融合深度发展的重大机遇,高校图书馆作为学校的文献信息中心,更应该顺势而为、乘势而上,引入媒介融合理念,寻求新的发展模式,对整个参考咨询流程进行重新思考与彻底再设计,实施流程再造,从而提高信息传播效率,满足用户的精准信息需求,保证整个参考咨询流程高质量运行。

因此,本文将媒体融合理念引入参考咨询服务,立足整个服务流程,对整个参考咨询流程进行彻底的再思考与重新设计,实施流程再造。具体表现在:①打造媒介融合中心,优化咨询平台,促进传统咨询、数字咨询的共融互通,实现资源、用户、咨询馆员在一个平台的多方交流;②坚持内容为王,加强资源建设,在满足用户泛在咨询需求的基础上,在知识、情报等垂直领域深耕,生产出具有科学性、实用性、系统性的王牌产品与品牌服务,以高质量内容赢得用户;③强化互联网思维和受众思维,重新定位受众视角,以用户画像技术,把握用户基因,主动出击,精准推荐,深刻改变传统参考咨询“先问后答、有问才有答”这种单向传播、受众被动接受的方式,建立了全新的“答→问→答”服务模式,见图 1。

2.2 路径阐释

2.2.1 关键路径:答→问→答

首先,本模式的关键路径是基于用户画像技术,主动预测用户需求,明确用户的共性需求与个性化需求,在用户开始咨询问题之前,通过媒介融合中心,以超链接、自媒体推送等形式,持续向用户提供能满足其知识需求的资源,有效完成主动“答”;其次,当用户画像技

闫舟舟，詹庆东. 媒介融合视角下高校图书馆参考咨询服务流程再造研究[J]. 图书情报工作,2021,65(3):61－66.

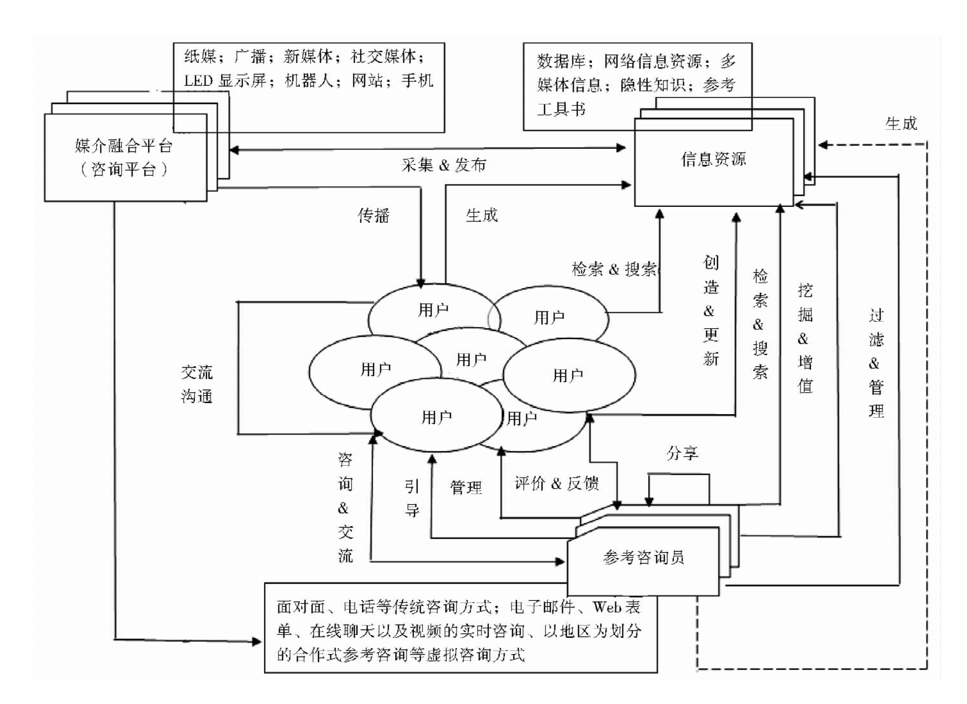


图 1　高校图书馆参考咨询流程再造模型

术无法实现对用户信息需求的全方位、精准探析时，用户同样可以借助媒介融合平台，通过电话、电子邮件、Web 表单、微信、微博、留言板等方式提出问题，表达“问”[12]；然后，咨询馆员受理用户问题，以自身的知识和工作经验或者查询相关工具书、数据库，网络等信息资源等对用户进行解答，完成“答”；最后，咨询馆员将用户信息、咨询问题与答案相结合，更新参考咨询库，把握需求规律，分类用户等级，挖掘预测用户需求，生产具有特色性、针对性的信息产品与知识产品，再一次实现新一轮的信息推送，构成“答→问→答”良性循环，形成优质高效的交互式流动式信息生态圈。

2.2.2　分支路径：答→问、问→答

（1）第一条分支路径：答→问。针对传统参考咨询服务存在公知度低、用户利用率低的问题，本模型用主动出击，以“答”吸引，以“答”促“问”的策略，在满足读者切实需求的同时，既留住了老用户，也宣传参考咨询，大力开发新用户。具体来说，“答→问”路径是以推荐为要领，利用媒体融合信息平台，将来源于传统媒体与新兴媒体的丰富多元、新颖多样的信息资源作为数据支撑[13]，将常识类的基础信息产品与专题情报类的高级知识产品与用户共性与个性需求相匹配，采用文字、图片、声音、视频等任意组合的表现形态，利用一体化、多功能媒介融合平台完成信息推送，真正实现从“人找信息”到“信息找人”的转变。

（2）第二条分支路径：问→答。“问→答”“先有问才有答”是参考咨询服务中的最常见的工作流程。一般是指，用户咨询，馆员回答。本模型中，不仅包括用户与馆员之间的问答，也涉及用户之间、馆员与馆员之间的问答：①用户与馆员之间的问答。在本模型中，用户可以通过面对面、电话、邮件、微信等方式向咨询馆员提交问题，咨询馆员通过服务平台后端接收问题，借助工具书、数据库、网络等信息资源进行问题的分析、整理与解答，并将问题的答案通过面对面以及线上方式反馈给用户。对于某些专题情报、查新定题等问题，他们不仅需要对用户进行针对性指导、长期性地跟踪，而且需要与用户不断地探讨与交流，这样才能根据用户评价反馈的结果，不断修改与完善服务内容，直至用户满意为止，保证了参考咨询的服务质量。②用户间的问答。Web2.0 的深度发展，用户对交流互动强烈化要求，促进用户参与程度的不断增强，用户已不再是被动地接受信息，而是主动投身到信息内容的参与及制作中，用户的能动性与活动范围得到极大的提高。本模式中，用户咨询之前，可以进行信息资源的自助检索，实现自问自答。但是，检索能力、信息素养的局限可能会导致“自答”的效果不是十分理想。那么，求助其他用户将成为一个不错的选择。因此，本模型中开通用户权限，让用户与用户之间也可以通过媒体融合中心以公开、私信的方式实现对某一问题、话题进行交流与沟通，分享资源与知识，交换心得与经验，极大改变了被动等待咨询馆员回答的僵化局面。③咨询馆员间的问答。鉴于工作时间长短、知识储备、工作技能等方面的差异以及自身精力、能力的限制，咨询馆员在面对用户五花八门的问题时，总会感觉力不从心，不知所措。那么，咨询馆员之间经验、知识的分享就变得尤其

重要。在本模型中，一方面，工作时间短、经验不足的年轻一代学生馆员与专业咨询馆员可以“问”有资历、有经验的咨询馆员实用的回答问题技巧、方法，前辈们倾囊授之；反之，当他们遇到一些新技术、新概念时，新一代咨询馆员也会耐心讲解。二者在互相问答，信息分享中，更新知识与技能，提高专业能力，从而更好地服务用户，提高工作效率。

2.3 优势分析

2.3.1 用户权限扩大

通过文献调研发现，用户的角色一直处在一个相对被动弱势的地位：用户的可操作范围仍然是提出咨询、等待解答或者自助检索，收效甚微。在再造后的参考咨询流程中，用户可以利用媒介融合平台，借助手机和网络论坛、网站、微博、微信等各类信息平台，实现信息多方位传播与共享，真正实现人人都可以成为信息的生产者与传播者，人人都是信息的载体，不再是“我听你说”“我问你答”，而是我们都在说，我们都可以回答，是“所有人对所有人的传播”。

该模式以媒介融合平台为依托，用户可以利用不同的服务方式进行咨询，获取不同表现形态的信息资源，而且他们的意见反馈无需经过咨询馆员的“转述与表达”，直接可以通过网络媒体“自述”。同时，用户还可以选择自己习惯、偏爱的方式，针对自己感兴趣信息和擅长信息，通过文字、图片、音视频等多媒体形式，分享自己的知识、见解、想法与经验，实现用户之间互相沟通与交流，帮助用户解决困难，提供解决方案，以及为参考咨询服务贡献内容。此外，这种更深层次、优质高效的用户参与咨询全过程的机制，在实现用户扮演咨询馆员职能的基础上，用户也能够通过与馆员以及其他用户间的交流沟通实现协同生产，创造更新信息产品，不仅减轻咨询馆员的工作压力，提高服务的效率，更能够使参考咨询服务价值增值，深化参考咨询服务，形成知识生产、分享、传播的信息生态圈。

2.3.2 信息资源渗透

本文建构的参考咨询服务流程模式，目的是将纸媒、广播、电视等传统媒体与互联网、手机、机器人、LED 显示屏等新式媒体、微信、微博等社交媒体、抖音、快手等短视频平台互相打通、有效融合起来，以建立一体化、共建共享的媒体融合中心，以此作为参考咨询的新式服务平台。在该平台上，用户能够进行集中地信息检索查询，自助解决问题，而且它可以根据所属媒体的介质与用户特点，分类加工，生产多样化的信息产品，为用户提供个性化、有针对性的服务。更为重要的是，这整个信息的搜索与访问不仅仅发生在用户咨询阶段，更具创新性、智能化的是在用户需求萌芽阶段即展开信息推送，甚至能在用户感觉到不足感和具有求知欲时就已经悄然得到相关信息的渗透。

一方面，该模式是以用户的基本信息、信息行为等数据作为支撑，采用用户画像技术，针对不同的问题情境，无缝嵌入用户的信息环境，主动预测用户信息需求，通过媒介融合中心，实现信息全方位推荐、立体化覆盖，便于信息的获取，提高解决问题的效率；另一方面，它以多介质服务平台的融合，实现了咨询信息的预测包裹，更有利于咨询馆员通过多种渠道获取用户访问、搜集信息行为数据，分析挖掘用户数据，切实了解、动态追踪用户需求变化，为用户提供高效、有用、多层次的信息产品与情报服务，满足用户实际需求与潜在需要。根据访问以及互动的信息提供的信息增值服务还能够带来新的发现与机遇，促进参考咨询服务增值。

2.3.3 咨询产品定制

媒介融合的本质是生产形态与生产内容的融合，其核心是开发与共享内容资源，生产与挖掘融合信息[14]。高校图书馆的使命是为教学与科研服务，服务的主体则主要是教师与学生，因而本模式的服务对象主要是在校学生（本科生、研究生）、教师。本研究构建的参考咨询服务流程模式，利用媒体融合平台集中采集信息，并根据不同媒体的介质和受众特点进行分类加工，生产多样化的信息产品、知识产品。本模式将文字、图片、音视频等表现形态进行自由组合，根据用户对平台的使用习惯与倾向以及不同的用户信息需求进行信息分配与契合，完成参考咨询服务。

不同的服务对象，具备不同的信息需求，需要匹配不同层次的信息产品。学生类普通用户倾向基本问题的咨询，如图书馆的常识类信息、基础设施设备、图书馆空间环境及文献资源的使用问题等。他们也重视服务效率，偏向流程简化、注重操作便捷性，以及对信息获取渠道、信息表现形式多元化、新颖性的要求。但是，对于数据库、专题情报的要求不高，适合初级多媒体信息产品；教师类专业用户，和学生的信息素养具有一定程度的差别。他们更重视信息的全面性、可靠性与成熟性。该模式中咨询馆员通过媒介融合中心，检索、定位、处理不同类型的初级信息产品，制造二次信息产品，打造知识产品，提供情报服务，以满足教师们在科研、学术研究等文献需求。

2.3.4 馆员价值升级

在现有的参考咨询工作秩序中，参考咨询员的职能贯穿始终，从受理咨询→课题分析→文献检索→答复咨询→建立咨询档案[15]，馆员主导服务的进程。该

工作程序固化，具有一定规范。但是，它单一化、缺乏灵活性、每个步骤都依赖上一步的完成，工作效率低。因此，本模式将馆员职能从单一化、主导化转变为多元化、综合化，赋予了参考咨询馆员多重身份，升级馆员价值。具体表现为，一方面，改变传统用户、咨询馆员的单一线性关系，开通用户参与咨询过程权限，加强对用户的教育、引导、管理与监督，重视用户的评价与反馈；另一方面，改变馆员主导服务的地位，畅通用户之间、馆员之间、用户与咨询馆员之间沟通渠道。在了解、分析、挖掘用户需求的基础上，结合自我学科背景，在相关领域深耕，促进隐性知识显性化，最大程度地实现自我价值。

3 促进高校图书馆参考咨询流程再造对策分析

3.1 打造融媒体中心，实施再造工程

融媒体，是媒体融合衍生的重要概念之一，它重视各个介质之间的打通与共融，创造一种全新的媒介形态[16]。本文利用融媒体理念，试图构建一个集感知、重开放、强兼容、容易用、保安全的一体化的参考咨询服务融媒体中心，为咨询服务再造提供平台支撑。简单来说，打造融媒体中心，可以发挥各个介质优势，在用户提出问题之前实现信息的全方位传播与采集，为参考咨询服务流程提供新的突破口，推进后期改造的实施。

具体来说，一方面，融媒体中心利用用户画像技术，实现对海量用户数据的挖掘和提炼，得到用户全貌，从背景、特征、性格、行为、场景等不同维度勾画用户，以用户需求与服务相联结，实现用户咨询需求的预测[17]；另一方面，它采用文字、图片、图表、音频、视频等多元信息表达形式，实现听、读、看、写、说、录的自由选择与组合，满足用户对于信息的实时性、感染力、保存性、深度性等多方面需求，使得参考咨询服务更加"智慧"，增强图书馆人文与科技魅力，吸引用户使用，提高服务利用率，推进再造实施。

3.2 发挥群体合力，坚定再造信念

参考咨询服务流程再造不仅引入了融媒体理念，利用用户画像、大数据等信息技术，更是改变了咨询馆员作为咨询中心"角色"的状态——用户开始贡献内容。这不仅对咨询员是一项巨大的挑战，对用户也提出了更高的要求。

一方面，咨询人员需要加强媒介融合等相关知识的学习，了解用户画像、大数据等信息技术，以沟通交流分享彼此的问题与难点，提高学习效率[18]。咨询人员还可以通过与用户的交流与沟通中，学习新的知识与经验，在肯定用户价值的同时，促进用户内容的高效、高质贡献；另一方面，用户与用户之间也同样需要知识、想法、经历等内容的分享与交流。不仅可以促进彼此的成长与进步，更能够互相监督，提倡遵守行为准则规范，按照要求分享高质量、高知识性、高相关性内容，降低或者避免恶劣、违法、低俗内容的上传，增加咨询馆员工作压力，损害图书馆形象。

因此，服务流程中各个群体之间——参考咨询员、用户应该加强彼此交流与沟通，相互传递意见与看法，互相学习与借鉴，彼此支持与鼓励，将参考咨询工作看作是一个不分你我，彼此共享的事业，优势互补，资源共享，协同并进，坚定改造信念，将参考咨询工作越做越好！

3.3 动态更新服务，保持再造生命力

"图书馆是一个不断生长的有机体"，参考咨询服务工作也是一项需要不断动态更新的服务。图书馆发展战略、外部环境、技术迭代等相关因素都要求参考咨询服务持续不断地调整与更新，其中把握用户需求变化、更新馆员配置是影响参考咨询服务再造质量的关键要素。

一方面，图书馆需要时刻关注用户动态，及时捕捉用户随着环境、情境，其属性、心理、行为等特征变化，对用户画像进行更新、修正，从而全面、细致地提炼出用户信息全貌[80]，将海量的用户数据转化为有价值的知识、信息，实现用户需求与服务的精确匹配，满足用户对咨询服务的新颖性、多元化需求，以保持改造后的参考咨询服务流程活力与生命力，为向用户提供精准化、个性化、智慧化的信息服务提供科学的决策参考[19]。

另一方面，通过文献调研发现，将资深学科专家引进到参考咨询的服务中来，充实图书馆的人力资源，是许多学者提高参考咨询服务质量的对策之一。同时，有的学者通过评估参考咨询质量发现，本科生与研究生提供的服务质量差别不大，他们也能够提供高质量参考咨询服务[20]。因此，本研究将引入本科生、研究生作为学生馆员，为大学生等普通用户提供常识类、基础性服务，以及同时引进专业学科专家为教师等专业用户提供专深的情报服务，各有所长，术业专攻，发挥各自的最大效力，从而为服务改造提供人力资源支撑，保持再造生命力！

4 结语

参考咨询是图书馆工作的重要组成部分，是读者

服务工作的延伸与拓展。以用户为中心,为读者服务是参考咨询最本质的特征。因此,本文基于媒介融合视角,利用用户画像技术,勾勒用户全貌,预测用户需求,精准推荐服务内容,让服务走在用户前列,深刻改变了传统的“先问后答”服务流程,构建了“答→问→答”高校图书馆参考咨询再造模型,以期改变咨询服务用户基础弱、利用率低的现状。但是流程再造过程中,用户数据采集的可允许性、存储的安全性,用户管理制度的建立,知识产权的独占性、专有性与媒介融合的互通、共融的固有矛盾,都是参考咨询再造中尚未解决的问题,需要进一步地探索与研究。

参考文献:

[1] 习近平主持召开中央全面深化改革领导小组第四次会议[EB/OL].[2020-03-06]. http://www.gov.cn/xinwen/2014-08/18/content_2736451.htm.
[2] 蔡雯,王学文. 角度·视野·轨迹——试析有关“媒介融合”的研究[J]. 国际新闻界,2009(11):87-91.
[3] 蔡雯. 新闻传播的变化融合了什么[J]. 中国记者,2005(9):7.
[4] 加快推动媒体融合发展 构建全媒体传播格局[EB/OL].[2020-03-06]. http://www.xinhuanet.com/politics/leaders/2019-03/15/c_1124240350.htm.
[5] 游海. 媒体融合时代图书馆数字资源建设问题与策略[J]. 图书情报工作,2017,61(2):31-34.
[6] 王志军. 媒体融合背景下高校图书馆服务营销策略研究[J]. 图书馆工作与研究,2019(12):103-108.
[7] IMLER B B, GARCIA K R, CLEMENTS N. Are reference pop-up widgets welcome or annoying? a usability study[J]. Reference services review,2016,44(3):282-291.
[8] 杨涛. 网络环境中图书馆用户参考咨询服务需求实证研究[J]. 图书馆建设,2014(9):50-55.
[9] 范炜. 图书馆知识服务流程再造及其制度优化对策[J]. 情报资料工作,2011(5):76-79.
[10] 刘菊霞. 五定律、省力定律、流程再造与学科化信息服务新体系的构建[J]. 图书馆,2013(4):11-13.
[11] KAARI J. Academic library patrons value personalized attention and subject matter expertise in reference consultations [J]. Evidence based library & information practice, 2019(14):122-124.
[12] 杨国栋. 全媒体融合视域下图书馆移动信息服务发展模式探究——评《图书馆移动服务模式研究》[J]. 图书馆工作与研究,2017(9):114-116.
[13] 陈德云,李大莉,段滨艳. 媒体融合背景下数字图书馆信息服务提升策略[J]. 大学图书情报学刊,2018,36(5):26-29,75.
[14] 姜平. 媒介融合教程[M]. 武汉:武汉大学出版社,2015:1-87.
[15] 蔡莉静主编. 图书馆参考咨询工作基础[M]. 北京:海洋出版社,2013:77-175.
[16] 栾轶玫. 融媒体传播[M]. 北京:中国金融出版社,2014:29-30.
[17] 陈丹,柳益君,罗烨,等. 基于用户画像的图书馆个性化智慧服务模型框架构建[J]. 图书馆工作与研究,2019(6):72-78.
[18] ROWLANDS I, NICHOLAS D, WILLIAMS P, et al. The Google generation: the information behavior of the researcher of the future [J]. Aslib proceeding,2008,60(4):290-110.
[19] 初景利. 图书馆数字参考咨询服务研究[M]. 北京:北京图书馆出版社,2004:145-150.
[20] KEYES K, DWORAK E. Staffing chat reference with undergraduate student assistants at an academic library: a standards-based assessment[J]. Journal of academic librarianship,2017(43):469-478.

作者贡献说明:
闫舟舟:文章初稿的写作、内容的订正;
詹庆东:文章大纲的拟定、终稿的审定。

Research on the Process Reengineering of Reference Service in University Library from the Perspective of Media Integration

Yan Zhouzhou Zhan Qingdong
Fuzhou University Library, Fuzhou 350116

Abstract: [Purpose/significance] Through reengineering reference service process, increasing user viscosity, improving service quality, so as to expand the influence of the library. [Method/process] This paper used literature research method, and combed the problems of users, librarians, consulting platform and information resources in the reference service process, then introduced the concept of media integration, and used user portrait technology to try to push information before users have problems. [Result/conclusion] To break the traditional service mode of "ask first, answer later, have questions, answer later", this paper has built a new service process of "answer → ask → answer", provided a new implementation path for the development of reference work, and put forward suggestions for reference process reengineering.

Keywords: media convergence reference service business process reengineering user portrait